



process partner
Service Provider Excellence

Mit SAP Field Service Management (FSM) mehr Erfolg im Kundenaussendienst

Silvia Bischofberger, Stefan Balsiger, Michael Schibli, 24.11.2020



Process Partner AG



Silvia Bischofberger
SAP Solution Consultant



Stefan Balsiger
Sales & Marketing Manager



Michael Schibli
Online Marketing Manager



Agenda

01

Übersicht SAP Field
Service Management

02

Service Einsatzplanung
remote

03

Servicetechniker vor
Ort

04

Q&A

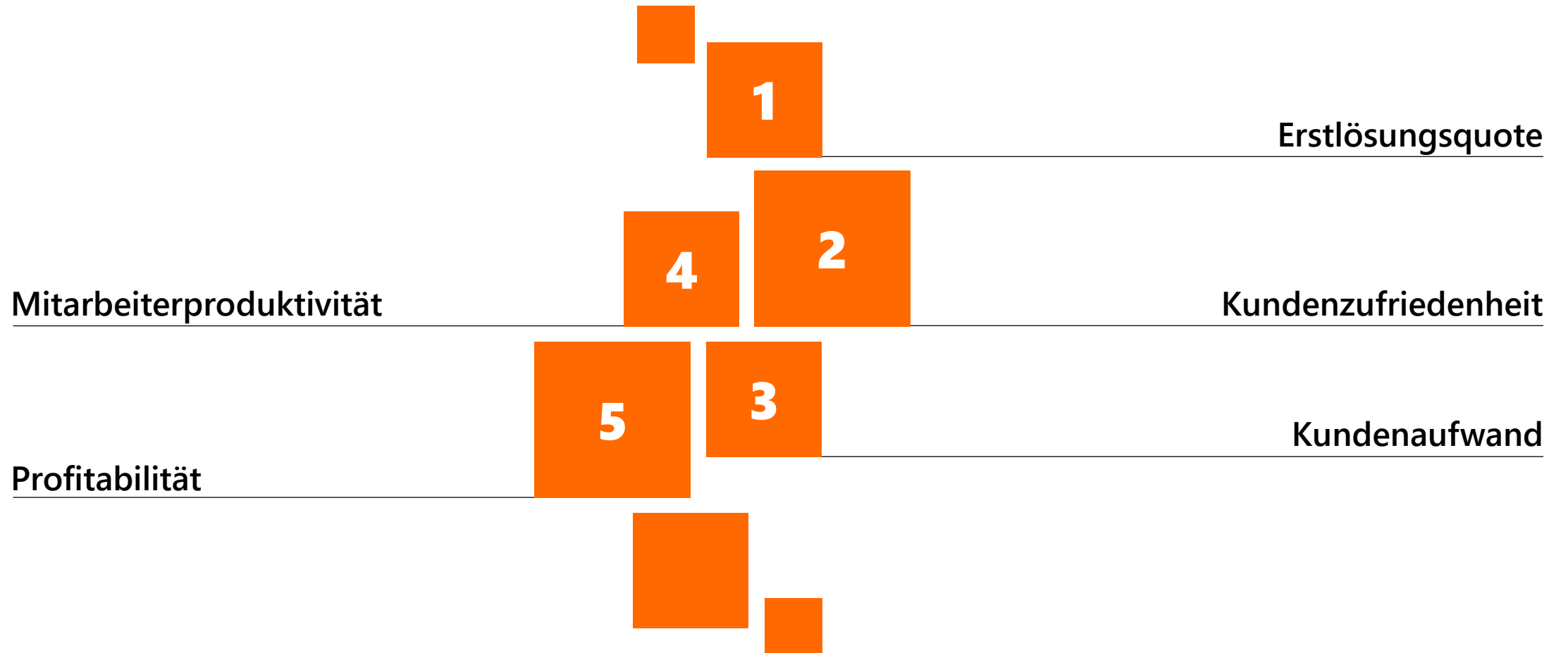


Übersicht SAP Field Service Management

01

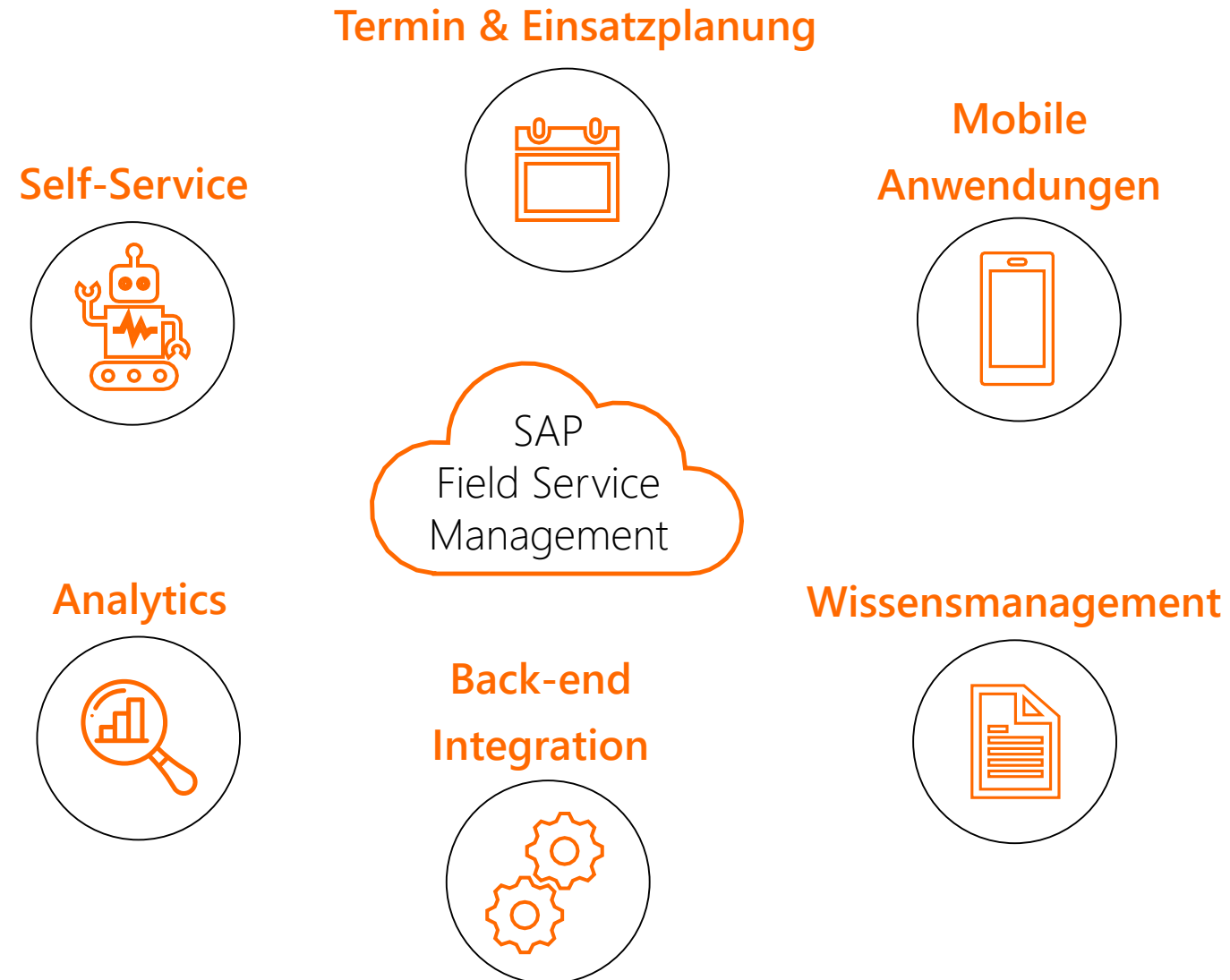


Ziele im Field Service Management



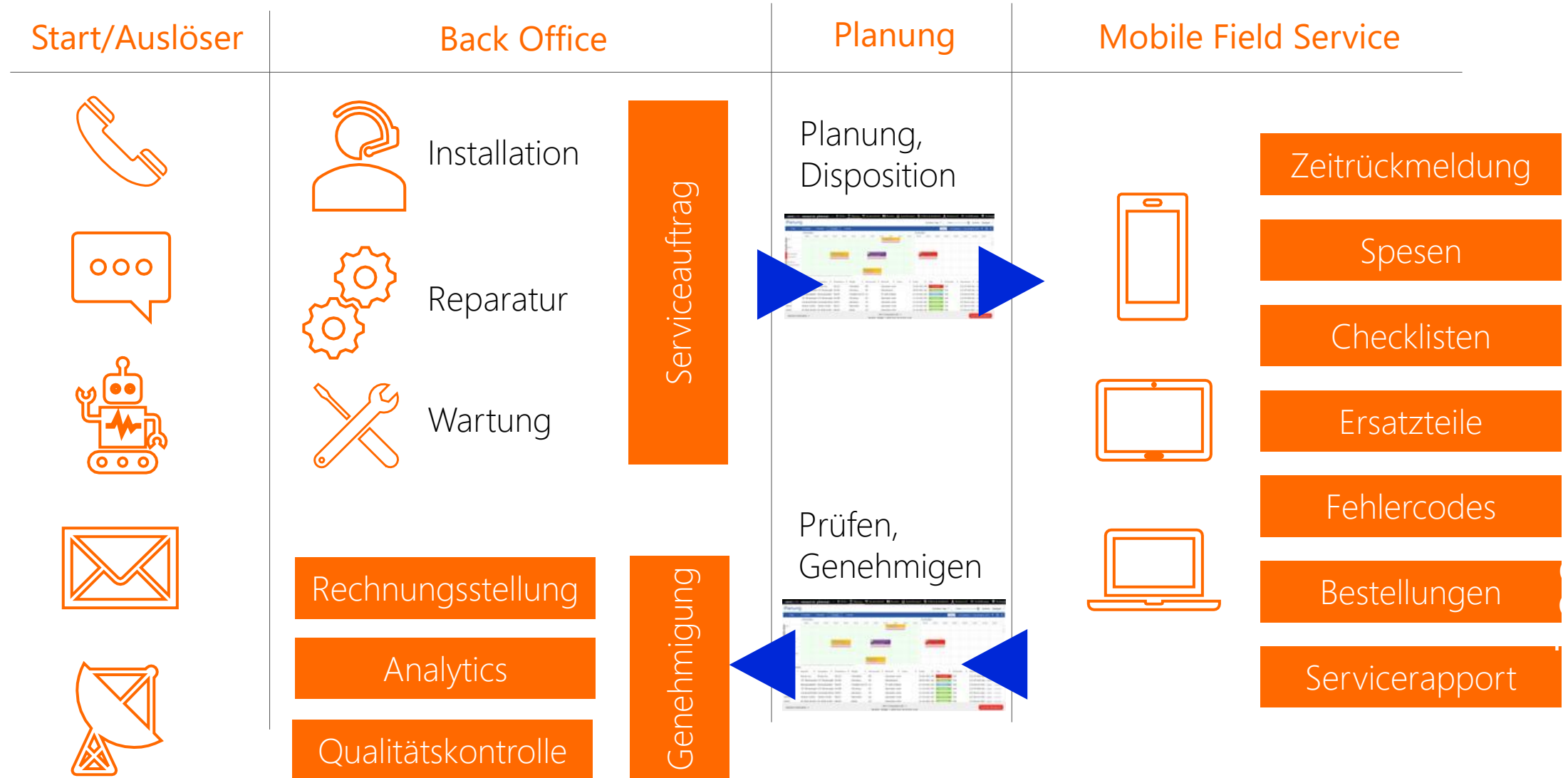


SAP Field Service Management Funktionsumfang





Serviceprozess





FSM Demo

02/03



Step 1 – Anlage Serviceauftrag im Backend

SAP PPA Serviceauftrag (erlöstragend) 300000151 ändern: Kopf zentral

Terminieren Kosten ermitteln Materialverfügbarkeit, gesamt Paging/ Kommunikation Techn. abschließen Abrechnungsvorschrift Belegfluß Adresse zum IH-Objekt

Auftrag: ZZCS 300000151 Waschmaschine lässt sich nicht einschalt

SysSt: FREI KKMP NMVP VOKL

Kopfdaten Vorgänge Komponenten Kosten Partner Objekte Zusatzdaten Standort Planung Steuerung Erweiterung.

Kundenadresse Auftragsadresse Objektadresse

Auftraggeber: 200080 E-Werk AG

Straße/Hausnr.: Blüemliweg 32

Ort: 8334 Ettenhausen CH

Telefon: Fax:

Zeitstempel: 19.11.2020 11:56:09 CET



Step 2 - Transfer in Plantafel zur Mitarbeiterzuordnung

Planung und Verteilung

PREVIEW

Projektplaner

Plantafel

Service-Karte

Serviceabrufe

Aktivitäten

Zeit- und Materialjournal

FSM Demo Sicht

Nachname (6)

Mehr

HEUTE

22.11.2020

14

2 Tage

Mo, 23.11.2020 (48. Woche)

Di, 24.11.2020

Techniker

AA Ardian Aliu

ML Martin Lichtensteiger

PF Patrick Frei

SB Silvia Bischofberger

SB Simon Butz

SB Stefan Balsiger

Waschmaschine lässt

Gerät hat Rostflecken

Wäschtrommel vibriert und klappert

Akku lässt sich nicht aufladen

Sicht auswählen

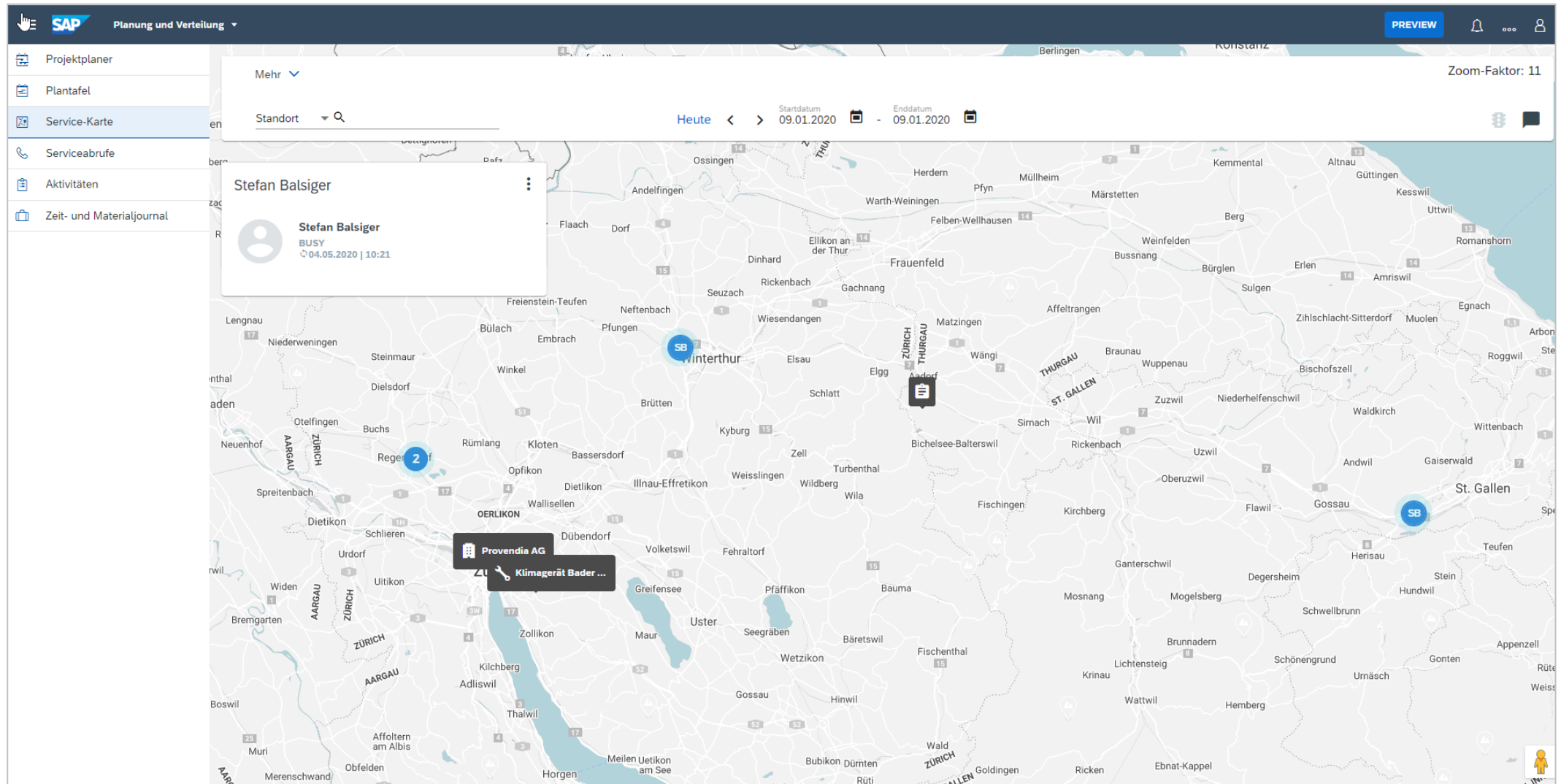
Mehr

	Serviceabrufcode	Betreff des Serviceabrufs	Status	Kundenname	Kunden...	Priorität	SA-Fälligkeitsdat...	Straße	Hausnr.	Postleitzahl	Ort
☐	-	Kühlschrank defekt	Freigegeben	E-Werk AG	200080	Niedrig	19.11.2020 18:00	Blüemliw...	32	8334	Ettenhausen
☐	300000107	Klimagerät defekt NEU	Freigegeben	E-Werk AG	200080	Unbekant	21.04.2020 00:00	Blüemliw...	32	8334	Ettenhausen
☐	300000105	Kühlschrank defekt	Freigegeben	E-Werk AG	200080	Unbekant	23.04.2020 00:00	Blüemliw...	32	8334	Ettenhausen
☐	300000046	TV schaltet sporadisch aus	Freigegeben	E-Werk AG	200080	Mittel	27.02.2020 00:00	Blüemliw...	32	8334	Ettenhausen
☐	300000008	ein Serviceauftrag	Freigegeben			Unbekant	08.12.2019 00:00				

Zeilen pro Seite: 200 1-5 von 5

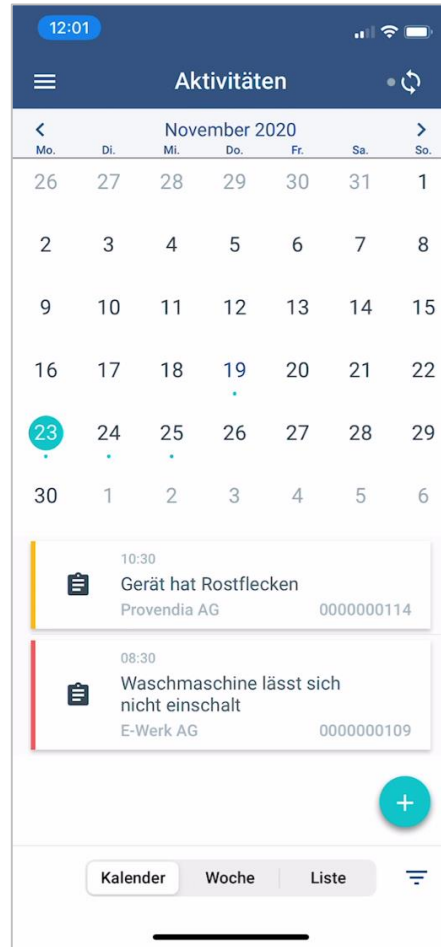


Servicekarte: Einsätze und aktuelle Standorte Techniker

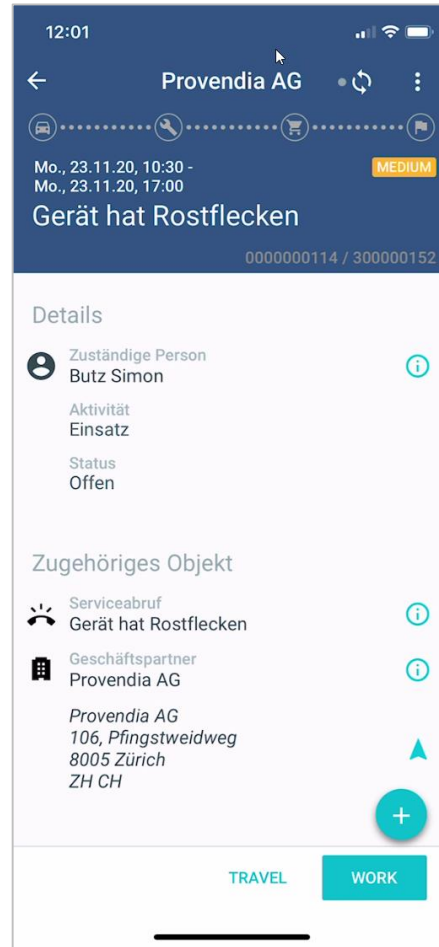




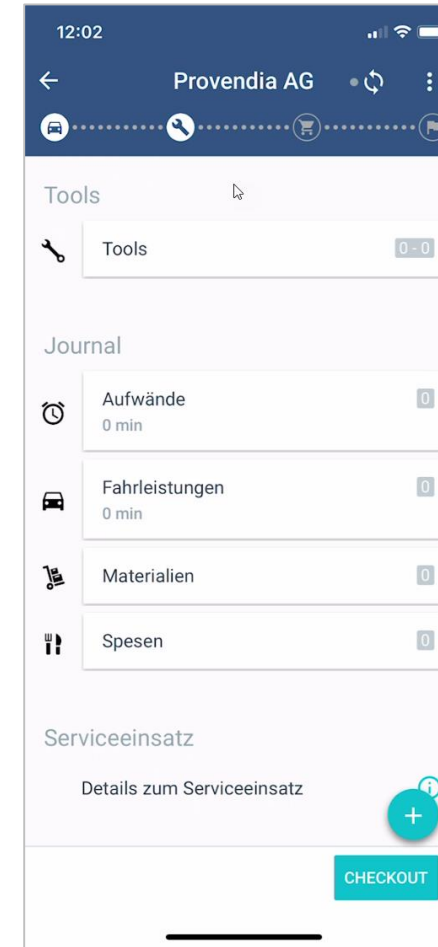
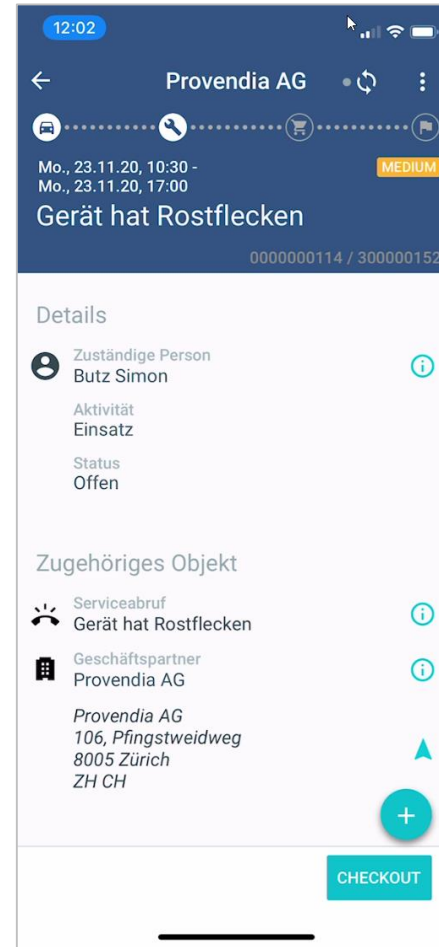
Step3 – Abarbeitung durch Servicetechniker vor Ort



Servicemeldungen



Start der Arbeit





Abarbeitung durch Servicetechniker vor Ort

12:04

Details der Fahrleistung festlegen

Abbrechen **Fahrleistung erfassen** Sichern

Aktivität
Gerät hat Rostflecken

Geschäftspartner
Provendia AG

Datum
19.11.2020

Von >

Nach >

Entfernung >

Reisedauer 01:00

Startzeit 19.11.2020 12:04

Endzeit 19.11.2020 13:04

Privatfahrzeug

Fahrer

Abrechenbar

Notizen

Rückmeldung
Fahrzeit

12:05

Details des Materials festlegen

Abbrechen **Material erfassen** Sichern

Aktivität
Gerät hat Rostflecken

Geschäftspartner
Provendia AG

Datum
19.11.2020

Artikelcode
1000070

Name
Waschmaschine

Menge
1 ST

Abrechenbar

Lager
S01 Fahrzeug 01

Equipment >

Notizen >

Rückmeldung
Hilfsmittel

12:05

Details der Spesen festlegen

Abbrechen **Spesen erfassen** Sichern

Aktivität
Gerät hat Rostflecken

Geschäftspartner
Provendia AG

Typ
[MEAL] Mittagessen

Datum
19.11.2020

Steuer >

Währung
[CHF] Schweiz, Franken

Interner Betrag
15.00

Externer Betrag
15.00

Abrechenbar

Zahlungsart
Cash

Medien hinzufügen >

Notizen >

Rückmeldung
Spesen

12:06

work

Journal

Aufwände 0 min

Fahrleistungen 1 h 00 min

Materialien 1

Spesen 1

Serviceeinsatz

Details zum Serviceeinsatz

Benutzerdefinierte Felder

COR_CLOUD_AssgPlan
NONE

CHECKOUT

Rückmeldung
Checkout



Zuordnung & Abarbeitung Checkliste

12:06

Details der Checkliste festlegen

← Checklistenvorlagen 🔍

Service Report 2
OM Service Report 1

PP Checkliste V1
allgemeine Serviceabwicklung 1

Alle Kategorien Favoriten

12:07

× PP Checkliste V1, all... 📷 ⋮

Alle Änderungen gespeichert

1 2 3 3.1

Allgemeine Informationen ▾

Datum der Prüfung *

19. November 2020 × 12:07:27 ×

Seriennummer des Geräts

12'345

Erwartet: [-999999999999, 999999999999]

Gerätetyp

manuelles Gerät ohne Strom ▾

Sonstige Information

alles kaputt

WEITER

12:08

× PP Checkliste V1, all... 📷 ⋮

Alle Änderungen gespeichert

1 2 3 3.1

Service Einsatzinformationen ▾

Table name

Gerät	Standort	Alter
Ambis	Keller	15

+ Dauer für Anfahrt in Minuten

12

Erwartet: [-999999999999, 999999999999]

Schadensbild



ZURÜCK WEITER

12:09

× PP Checkliste V1, all... 📷 ⋮

Alle Änderungen gespeichert

1 2 3 3.1

Information zum Kunden ▾

Wurde Kaffee angeboten

Ja ▾

Wurden Keks angeboten?

NEIN ▾

ZURÜCK WEITER



Servicerapport mit Unterschrift

12:09

PP Checkliste V1, all...  

Alle Änderungen gespeichert

1 2 3 3.1 

Kundenunterschrift ▾

Signature title



Ihr Name

ZURÜCK BEENDEN

12:10

Einstellungen Vorschau

Berichtsvorlage Offline >

Sprache

Deutsch

Benutzerspezifischer Titel

Hier der Titel

Benutzerspezifische Notiz

ich danke für den guten Kaffee und komme gerne wieder

Benutzerspezifisches Logo



Benutzerunterschrift

Unterschrift hinzufügen

Nur eigene Daten ☐

Aktuelles Datum anzeigen ☒

Folgeaktivitäten anzeigen ☒

Materialien anzeigen ☒

12:11

Abbrechen Report

 Hier der Titel

Code	Datum	Seite
300000152	19.11.2020	1 / 2

Aktivitäten	Problemtyp	Ablauf
0000000114	Service	PPA Serviceauftrag (entlastend)

Ihre Kontaktperson bei uns
Rudi Simon
simon.rudi@processpartner.ch

Adresse des Kunden
Proventia AG (200000)
106 Pfingstweidweg
8005 Zürich
ZH CH

ich danke für den guten Kaffee und komme gerne wieder

Betreff
PPA Serviceauftrag (entlastend) - Gerät hat Rostflecken

Material

Datum	Wer	Artikel	Equipment IDN	Beschreibung	Menge
19.11.20	Büschliberger Silvia	1000070		Waschmaschine	1 ST

Speisen

Datum	Wer	Extern	Intern
19.11.20	Büschliberger Silvia	15.00 CHF	15.00 CHF
Gesamt		15.00 CHF	15.00 CHF

 Hier der Titel

Code	Datum	Seite
300000152	19.11.2020	2 / 2

Aktivitäten	Problemtyp	Ablauf
0000000114	Service	PPA

ZUM SIGNIEREN HIER KLICKEN



Step 4 – Transfer Daten und Checklisten ins Backend

SAP PPA Serviceauftrag (erlöstragend) 300000152 ändern: Kopf zentral

Terminieren Kosten ermitteln Materialverfügbarkeit, gesamt Paging/ Kommunikation Techn. abschließen Abrechnungsvorschrift Belegfluß

Auftrag: ZZCS 300000152 Gerät hat Rostflecken

SysSt: FREI NMVP VOKL WABE

Kopfdaten Vorgänge

Kundenadresse Auftragsadr

Auftraggeber: 200050

Straße/Hausnr.: Pfingstwe

Ort: 8005

Telefon:

Zeitp.Partner: 19.11.20

Dienst: Anlagenliste

Anlagen zu 000300000152

Neu 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Ikone	Titel	Name des Erstellers	Erst.Datum
63	PDF für Serviceeinsatz mit dem Code [00000000]	FSM Com User	19.11.2020
64	serviceCheckout.pdf	FSM Com User	



Fragen und Antworten

04

Stefan Balsiger

Sales & Marketing Manager

Process Partner AG
Bionstrasse 5
CH-9015 St. Gallen
www.processpartner.ch

T: +41 71 314 07 07
M: +41 78 862 28 35
E: stefan.balsiger@processpartner.ch



**HERZLICHEN
DANK** für Ihre
Aufmerksamkeit.



Disclaimer

Die Informationen in diesen Unterlagen sind vertraulich und dürfen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch All for One Group SE bekannt gegeben werden. Alle Texte, Bilder und Grafiken unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz des geistigen Eigentums. Alle Rechte an diesen Unterlagen sind der All for One Group SE vorbehalten.

All for One Group SE stellt diese Unterlagen ohne jegliche Verpflichtung, Gewährleistung oder Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, zur Verfügung. All for One Group SE übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Irrtümer in diesem Dokument, es sei denn, derartige Schäden beruhen auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Der Inhalt dieser Unterlagen kann von All for One Group SE jederzeit geändert werden. Diese Unterlagen dienen ausschließlich informativen Zwecken und dürfen in keinen Vertrag aufgenommen, für Handelszwecke weiterverwendet oder an Dritte weitergegeben werden, soweit sie nicht für eine solche Verwendung gekennzeichnet sind oder eine vorherige schriftliche Genehmigung von All for One Group SE vorliegt.



one idea ahead